

**ANÁLISIS DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE  
NTS - TS 002, ORIENTADO A LA PARTE AMBIENTAL EN LA CADENA  
HOTELERA GHL**

**GIOVANNA LISSETH HERNÁNDEZ SUAREZ**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL DE LA  
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ – UNIEMPRESARIAL  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA  
BOGOTÁ D.C**

**2019**

**ANÁLISIS DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE  
NTS - TS 002, ORIENTADO A LA PARTE AMBIENTAL EN LA CADENA  
HOTELERA GHL**

**GIOVANNA LISSETH HERNÁNDEZ SUAREZ**

**PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO  
DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

**TUTOR: LAURA XIMENA GUATAVITA ORDOÑE**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL DE LA  
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ – UNIEMPRESARIAL  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA  
BOGOTÁ D.C**

**2019**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>9</b>
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>10</b>
OBJETIVO GENERAL.....	10
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
<b>JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>11</b>
<b>MARCO</b>	
<b>TEÓRICO.....</b>	<b>¡ERROR!</b>
<b>MARCADOR NO DEFINIDO.</b>	<b>12</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>26</b>
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>30</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>32</b>

## **TABLA DE ILUSTRACIONES**

<i>Figura 1 Cuadro de Requisitos Específicos Tipo Ambiental.....</i>	<i>13</i>
--	-----------

**TITULO:**

Análisis de la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS - TS 002, orientado a la parte ambiental en la cadena hotelera GHL.

**AUTOR:**

Giovanna Lisseth Hernández Suarez.

**RESUMEN:**

Este proyecto describe el desarrollo de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS – TS 002 en la cadena hotelera GHL orientado en la responsabilidad ambiental empresarial. Según la resolución 3160 del 15 de octubre del 2015 la cual informa que esta norma es obligatoria y voluntaria para establecimientos de alojamiento y hospedaje, dentro del análisis se identificó que, para ellos, es de gran importancia especialmente en ámbito ambiental, así quedó evidenciado mediante la aplicación de metodología cualitativa, que se desarrollan en sus diferentes procesos convirtiéndose en una herramienta de responsabilidad social empresarial y así dando cumplimiento a sus objetivos institucionales.

**PALABRAS CLAVE:**

NTS – TS 002, Prestadores de Alojamiento y hospedaje, Cadena Hotelera GHL, Ambiental.

**TITLE:**

Analysis of the sector technical standard of sustainable tourism NTS - TS 002, oriented to the environmental part of the hotel chain GHL.

**AUTHOR:**

Giovanna Lisseth Hernandez Suarez.

**KEY WORDS:**

NTS – TS 002, provider of accommodation and lodging, Hotel Chain GHL, Environmental.

**ABSTRACT**

This project describes the development of the Sectoral Technical Standard of Sustainable Tourism NTS - TS 002 in the GHL hotel chain oriented towards corporate environmental responsibility. According to resolution 3160 of October 15, 2015, which informs that this regulation is mandatory and voluntary for accommodation and lodging establishments, within the analysis it was identified that, for them, it is of great importance, especially in the environmental field, as evidenced by the application of qualitative methodology, which are developed in its different processes, becoming a tool of corporate social responsibility and thus fulfilling its institutional objectives.

## **INTRODUCCIÓN**

Las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible NTS-TS 002 son un instrumento funcional, las cuales facilitarán la incorporación de ciertos requisitos en cada una de las empresas turísticas sin importar su tamaño o nivel de cualificación de su personal.

En las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible NTS-TS 002 se enfocan en requisitos ambientales, socioculturales y económicos, en este caso se orienta en el requisito de tipo ambiental en la cadena hotelera GHL.

GHL es el Grupo de Interés Económico con una experiencia de más de 50 años en el mercado, que desde 1964 y hasta la fecha, ha visto su crecimiento de la mano de la globalización, firmando acertadas alianzas estratégicas, siempre enfocados en la labor de prestar un servicio con calidad GHL, apoyados en un equipo de talento humano profesional y capacitado. El grupo actualmente cuenta con 6 líneas de negocio como lo son Investments, Club Vacacional, Catering, Centros de convenciones, Hoteles y restaurantes, 2 líneas de acción que son la innovación y la Tecnología e Iniciativa Social. (GRUPOGHL, 2016)

GHL Hoteles, se ha posicionado en el mercado latinoamericano como una cadena hotelera multimarca, que trabaja bajo franquicias de alcance global, al tiempo que ha desarrollado marcas propias (GRUPOGHL, 2016)

Esta cadena escogida, tiene hoteles de alta categoría que cuentan con la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS - TS 002, donde otorgar el sello de calidad turística a establecimientos de alojamiento y hospedaje, que cumplan con el 100% de los requerimientos exigidos por esta, ya que sin esta norma es probable que el prestador sea sancionado, por brindar sus servicios sin aplicar la norma.

Por tal razón en este proyecto se describe el desarrollo que ha tenido la cadena hotelera GHL con la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS - TS 002.

Para desarrollar este proyecto en la cadena hotelera GHL, se basará en dos pasos. El primer paso será realizar una entrevista a GHL, donde nos comenten acerca de este gran desarrollo que han venido trabajando, en donde se encuentran ubicados, como ha sido el proceso hasta el día de hoy. El segundo paso será mostrar toda la investigación acerca de la cadena hotelera GHL, aspectos en el medio ambiente, cuantos hoteles cuentan con la certificación y otros aspectos más que se verán durante el informe.



**Análisis De La Norma Técnica Sectorial De Turismo Sostenible NTS - TS 002,  
Orientado a La Parte Ambiental en la Cadena Hotelera GHL**

**FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

**Descripción del Problema**

La Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002, es una norma obligatoria que trae beneficios para prestadores de alojamiento y hospedaje, se quiere saber cómo ha sido el desarrollo que ha tenido la cadena hotelera GHL con la implementación de la misma en el ámbito de responsabilidad ambiental empresarial.

**Planteamiento del Problema**

Actualmente GHL es una de las cadenas hoteleras más reconocidas, cuyos hoteles cuentan con la certificación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002, donde ha generado la necesidad de investigar el desarrollo que ha tenido con la implementación de esta norma.

¿Cómo desarrolla la responsabilidad ambiental empresarial la cadena hotelera GHL, por medio de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002?

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Diagnosticar la responsabilidad ambiental empresarial en la cadena hotelera GHL, a partir de la implementación la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Identificar los requisitos específicos de tipo ambiental, con los que cuenta las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible NTS-TS 002 para la certificación.
- ✓ Analizar cómo ha sido el proceso en el desarrollo de la responsabilidad ambiental empresarial en la cadena hotelera GHL.

## **JUSTIFICACIÓN**

Hoy en día es de conocimiento que todos los prestadores de servicios turísticos de alojamiento y hospedaje deben llegar a la Certificación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS – TS 002. Ya que especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica que son aplicables a los destinos turísticos colombianos, no basta con hacer creer que los prestadores trabajan bien, hay que mostrar evidencias. Los prestadores que no cumplen con este requisito pierden opciones y en donde se ven afectados sus productos o sus servicios.

La Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002, proporciona un cumplimiento satisfactorio de los requisitos en el sector y la excelencia en el desempeño. La certificación es un proceso donde la tercera parte diferente al productor y al comprador, asegura y valida por escrito o por oral, que un producto o un servicio cumple con unos requisitos previamente especificados.

Además, la certificación es dada por entidades que hacen valer todo el cumplimiento de la Norma, estas entidades son Global Colombia Certificación S.A.S, SGS, Cotecna, Instituto Colombiano de Certificación (ICC), Bureau Veritas Colombia, ICONTEC, Compañía Andina de Inspección y Certificación S.A y TUV Rheinland Colombia S.A.S.

## **MARCO TEÓRICO**

### **Turismo Sostenible**

El turismo sostenible se entiende como un “desarrollo que ayuda en el presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades propias” (Lázaro, 2005)

Este tipo de turismo se encarga de atender necesidades de turistas actuales y de las regiones receptoras, donde al igual ayuda a proteger y fomentar las oportunidades para el futuro. Es una de las vías hacia la gestión de los recursos, donde puedan satisfacerse necesidades económicas, sociales y estéticas.

Respetar la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida para un futuro.

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT) en el año 2000, dice que el turismo sostenible hace referencia a un modelo económico que ayuda a mejorar la calidad de vida de una población, hace tener una mayor experiencia tanto a visitantes como turistas, ayuda a mantener la calidad del medio ambiente, ayuda a obtener mayor rentabilidad económica de la actividad turística y que los empresarios del destino turístico tengan e compromiso con el tema de sostenibilidad. (Bayona)

El turismo sostenible cuenta con muchos beneficios para todo tipo de prestador turístico uno de ellos es que puede ayudar a minimizar el impacto ambiental, ayuda a que se pueda favorecer el consumo hacia este, logra tener equilibrado el medio ambiente, el aumento de flora y fauna favorece a las comunidades, respeta la autenticidad de cada una de las comunidades en la parte sociocultural, ayuda a mantener los sitios de interés como monumentos, infraestructura antigua de los turistas, habitantes y demás, a parte ayuda a que las comunidades puedan tener un acercamiento y una calidad de vida donde puedan beneficiarse con cada aporte que se hace, el turismo ayuda a muchas cosas no solo a cuidar lo que tenemos y que es para su futuro sino que a pesar de todo ayuda también a generar empleo directo e indirecto. (Lázaro, 2005)

En la parte ambiental el turismo sostenible se encarga de proteger y conservar, ya que es necesario el buen manejo y uso del ambiente, sin llegar a dañar o comprometer a las nuevas generaciones.

### **Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible NTS-TS 002**

Tienen un reglamento que es fundamental a seguir para la certificación, el siguiente cuadro hace referencia a los requisitos específicos de tipo ambiental que debe cumplir cada uno de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, es una parte importante ya que un es un tema central y se debe contar con la mayor parte de estos.

*Figura 1 Cuadro de Requisitos Específicos Tipo Ambiental*

<b>REQUISITO</b>	<b>NIVEL BÁSICO</b>	<b>NIVEL ALTO</b>
<b>3.3.1 Áreas naturales</b>		
El EAH debe:		
a) Contar con información acerca de las áreas naturales de interés turístico del destino y promover que sus clientes y huéspedes las visiten.	<b>X</b>	<b>X</b>
b) Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno.	<b>X</b>	<b>X</b>
c) Respetar las rondas de protección de las fuentes hídricas superficiales en el destino turístico donde se encuentra el EAH, de acuerdo con la legislación vigente.	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>3.3.2 Protección de flora y fauna</b>		
El EAH debe:		
a) Identificar con su nombre local y nombre científico las especies arbóreas ubicadas en su interior.		<b>X</b>
b) Evitar comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna vedados por la ley, o ejecutar o apoyar actividades encaminadas a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales	<b>X</b>	<b>X</b>
c) Dar a conocer a sus huéspedes las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna.	<b>X</b>	<b>X</b>
d) Evitar que la iluminación externa cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales.		<b>X</b>
e) Actuar para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y para ornamentación prevalezcan las especies nativas o naturalizadas de la zona.		<b>X</b>

f) Contar con una reseña ilustrativa escrita para efectos de divulgación, sobre las especies nativas de flora y fauna que se encuentran ubicadas en la zona.		<b>X</b>
<b>3.3.3 Gestión de agua</b>		
El EAH debe:		
a) Contar con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.		<b>X</b>
b) Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de ahorro.	<b>X</b>	<b>X</b>
c) Contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales, en caso de que localmente no se cuente con un sistema de alcantarillado.	<b>X</b>	<b>X</b>
d) Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos y redes de agua.	<b>X</b>	<b>X</b>
e) Analizar periódicamente el agua para asegurar su calidad, para uso humano en áreas recreativas, piscina, duchas, bañeras y lavamanos.	<b>X</b>	<b>X</b>
f) Contar con la información y facilidades necesarias para promover que huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento.	<b>X</b>	<b>X</b>
g) Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con la legislación vigente.	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>3.3.4 Gestión de la energía</b>		
El EAH debe:		
a) Contar con un programa de ahorro de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe  Incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.		<b>X</b>

<b>REQUISITO</b>	<b>NIVEL BÁSICO</b>	<b>NIVEL ALTO</b>
b) Llevar un registro de los consumos totales de energía y establecer metas de ahorro. Los registros deben ser reportados en Kw/h, incluyendo todas las fuentes energéticas. Para el reporte se pueden emplear los factores de conversión dados en la Tabla B.1 del Anexo B o los propios calculados con una base científica.  NOTA Como una guía, en la Tabla B.2 del Anexo B se incluyen algunos índices sobre consumo de energía en hoteles.	<b>X</b>	<b>X</b>
c) Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones eléctricas.	<b>X</b>	<b>X</b>
d) Contar con la información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados haga un uso eficiente de la energía en el establecimiento.	<b>X</b>	<b>X</b>

<b>3.3.5 Consumo de productos</b>		
El EAH debe:		
a) Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados.	X	X
b) Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.		X
c) Emplear productos de limpieza que sean biodegradables o cumplir con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.		X
d) Promover para el mantenimiento de las áreas verdes, el uso de productos orgánicos, minimizando el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos.		X
e) Emplear las dosis indicadas por el proveedor para los productos químicos de limpieza y jardinería.	X	X
f) Emplear productos en aerosol que contengan propelentes que no afecten la capa de ozono (sustancia agotadora de la capa de ozono).	X	X
g) Emplear en los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizados por ley.	X	X
h) Emplear para el servicio de mantenimiento de sistemas, equipos de refrigeración y aire acondicionado, personal certificado como competente en esa labor.		X
i) Imprimir no menos del 50 % de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con un porcentaje de contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.		X
j) Adquirir productos empacados en recipientes que de acuerdo con las condiciones de la región son susceptibles de recuperación y reciclaje.		X
k) Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicado al menos la siguiente información:  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Composición de producto</li> <li>- instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia.</li> <li>- La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.</li> </ul>		
<b>3.3.6 Manejo de residuos</b>		
El EAH debe:		
a) Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.	X	X
b) Implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos, el cual debe ser conocido por empleados, huéspedes y clientes, que incluya minimización, reutilización, separación.	X	X
c) Establecer un programa de manejo de residuos peligrosos, de acuerdo con la legislación vigente.	X	X
<b>3.3.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual</b>		

El EAH debe:		
a) Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.	X	X
b) Establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.		X
c) Ofrecer zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados.		X
<b>3.3.8 Participación en programas ambientales</b>		
El EAH debe participar en o desarrollar continuamente programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país.		X

(ICONTEC, 2006)

Para hablar del inicio del grupo GHL es preciso recordar que Colombia, a mediados del siglo pasado, recibió el eco de esos grandes movimientos que llevaron a que muchas personas a nivel mundial buscaran por placer o negocios desplazarse fuera de sus hogares.

En ese instante con un mundo más visible, las fronteras más abiertas y una mayor sed de conocimiento, los señores Ricardo Londoño Irigorri y Gilberto Irigorri Hormaza, recibieron y aceptaron la sugerencia por parte de la empresa Colombiana de Turismo, para crear una empresa capacitada para operar el Hotel El Monasterio en Popayán. El proyecto tomó curso entre otras, por la experiencia y las conexiones previas con aerolíneas que mantenían los señores Londoño e Irigorri.

Previo la conformación de Hoteles LTDA, se había creado la agencia de viajes AVIALOI. Los dos parientes, empresarios y socios, decidieron que el Sr Gilberto Irigorri estaría al frente de Hoteles LTDA y el Sr Ricardo Londoño haría lo mismo en Avialoi, y de común acuerdo se apoyarían incondicionalmente en las dos compañías.

De esta manera fueron posicionándose las dos compañías; Hoteles LTDA tras iniciar la operación del Hotel El Monasterio en Popayán, en octubre de 1964, hizo lo mismo con los hoteles Yalconia en San Agustín, La Hostería Mayasquer en Ipiales y el Hotel Aeropuerto en Cali.



Estos son los cimientos de una compañía que hoy suma 50 años de trabajo, experiencia, dedicación, servicio y crecimiento. Se puede afirmar que durante los primeros 20 años una característica de las operaciones de Hoteles Ltda., fue la ubicación geográfica y su difícil accesibilidad, también se evidenció la consolidación de la estructura administrativa de una cadena hotelera y su directa vinculación con el turismo nacional.

La cadena hotelera GHL orientado a la responsabilidad ambiental Empresarial, es decir, que es un conjunto de herramientas, instrumentos y técnicas que se usan para disminuir todo el impacto que se genera en el entorno o todas aquellas acciones que se dirigen para perseverar el medio ambiente. (Geisler Rojas, 2017)

En el año 2018 el presidente Jorge Londoño de la cadena hotelera GHL, obtuvo un reconocimiento Hotelier of The Year en la ciudad de Medellín, ya que tuvo uno de los mayores aportes en el sector hotelero y en la sociedad, tiene que ver con la lucha hacia el mantenimiento de la biodiversidad Colombiana, gracias a él la empresa GHL es una de las empresas con mayor crecimiento sostenido en el mercado latinoamericano. (Economico, 2018)

### **Estrategias y Salida al Exterior**

A mediados de la década de los 80's, marcada también por cambios socio – culturales, económicos y políticos en un mundo que cada vez se vislumbraba más globalizado, asumió la Gerencia de la operadora hotelera, el Sr Jorge Londoño Riani, luego de dar por terminados sus estudios en el exterior y regresar a Colombia.

El objetivo planteado por el recién posicionado directivo fue aumentar la participación de la compañía en el mercado y propender el crecimiento de sus operaciones. Así en 1987, se logró la primera operación en Ecuador con el Hotel Boulevard, de esta forma Hoteles LTDA se convirtió en la primera empresa colombiana en realizar operaciones fuera del país.

Siendo conscientes del rumbo de la economía global, y el papel fundamental de la hostelería en este ámbito, la empresa actualizó su tecnología con miras a un futuro sostenible y prevalecido. La sistematización de los procesos y la creación de programas de mejoramiento continuo, se logró gracias a un equipo de trabajo visionario conformado por personas capacitadas para lograr el engranaje perfecto en el posicionamiento y fortalecimiento de la compañía.

Hoteles LTDA, en cabeza de los Señores Jorge Londoño y Adolfo Scheel Mayenberger, uno de los expertos hoteleros más reconocidos de América Latina, conformaron lo que inicialmente se denominó “La Llave del Éxito”.

### **Alianzas Internacionales, Introducción de las Franquicias**

En abril de 1991, Hoteles LTDA obtuvo la operación del hotel Forte Travelodge Orquídea Real en Bogotá, el cual había sido operado anteriormente por la cadena internacional Hilton. Este hotel además de sumarse al portafolio de la compañía, le proyectó una nueva imagen con nuevos esquemas administrativos y la implementación de la cultura organizacional, enfocada a la calidad. Así la compañía, realizó una negociación sin precedentes en la historia del país trayendo la primera franquicia hotelera a Colombia, al generar una alianza estratégica con la cadena Internacional Forte Hotels Inc. De esta forma nació Forte Travelodge Sur América, con el fin de promover el uso de este nombre en Sur América y el caribe, participando en la red mundial de ventas y reservas de la cadena, con los estándares de producto y de servicio que Forte tenía a nivel mundial.

Este tipo de negociaciones y decisiones acertadas, llevaron a la operadora hotelera de origen payanés a reflejar una imagen competitiva e innovadora, acorde con la época de apertura económica que vivía el país, la cual aceleró el ritmo de la industria hotelera colocándola como un referente Latinoamericano. Con esta alianza se sumó a la lista el Hotel Forte Travelodge Nueva Granada Centro histórico y se ratificó que Hoteles LTDA era una desarrolladora y operadora hotelera multimarca que trabaja bajo estándares de calidad de las grandes cadenas hoteleras internacionales.

## **Esquema para el Desarrollo de Inversiones**

En 1993, Hoteles LTDA, lideró un grupo de inversionistas del sector inmobiliario, para desarrollar proyectos hoteleros en las principales ciudades del país. De esta forma se cumplió otro objetivo de la compañía; el de participar activamente promoviendo el desarrollo y la oferta hotelera y el progreso nacional. Así se solidificó al interior de la misma un nuevo esquema de inversión directa de capital privado en el sector. Este modelo de negocio se vio reflejado inicialmente en proyectos hoteleros tales como los Forte Travelodge de Bogotá, Medellín y Cali.

En 1996 Hoteles LTDA firmó un acuerdo de desarrollo con la cadena internacional ITT Sheraton, y su marca Four Points by Sheraton, inaugurando así los hoteles Medellín y Bogotá, y dos años más tarde haría lo mismo en Quito – Ecuador.

## **Una Idea, una Visión, un Nuevo Reto**

Entre 2001 y 2006, abrieron sus puertas los hoteles Four Points by Sheraton Bogotá, Cali y Guayaquil. Esta alianza como desarrolladores y operadores de la marca internacional de la talla y prestigio como lo era ITT Sheraton, cada vez más consolidada, contribuyó en el posicionamiento del nuevo nombre del Grupo, GHL como un referente en hotelería ya no solo a nivel nacional sino también internacional. Los objetivos de crecimiento basados en la filosofía de servicio y calidad, cada día se ajustaban al crecimiento y requerimiento mundial.

Durante este mismo lapso, se materializó la alianza estratégica con la cadena Wyndham Hotels World Wide, para el desarrollo y operación de los hoteles Howard Johnson en las ciudades ecuatorianas de Quito, Guayaquil y Manta. Esta alianza permitió la sólida penetración en el mercado ecuatoriano, el cual venía siendo explorado desde 1987, cuando la anterior Hoteles LTDA había hecho su primera incursión.

Cada una de estas coaliciones con empresas y cadenas hoteleras nuevas que conocían, manejaban y se posicionaban en la oferta internacional, respaldaban y contribuían a que la

operadora de GHL pudiera generar sus propias estrategias y Know How, soportados en su propia experiencia.

A la fecha el grupo de ejecutivos de GHL había crecido, estaba conformado por expertos en la materia que podían cabalmente llevar a la compañía a cumplir todas las metas propuestas a nivel de inversión, rentabilidad, poder de negociación, posicionamiento y calidad.

### **Riesgos, Nuevos Aires, Nuevos Mercados**

En 2004 GHL Hoteles invirtió en la empresa Ecuatoriana CAVES S.A, que prestaba servicios de importación de vinos y víveres, y de alimentación industrial y alojamiento en la zona petrolera de la Amazonía, fusionándola con su empresa de servicios del sector minero colombiano, creando así una de las empresas más importantes de alimentación industrial en la región. Después de posicionarse en Colombia y penetrar el mercado ecuatoriano, en 2005 GHL Hoteles hizo su primera incursión en Panamá con la operación del hotel Four Points by Sheraton Ciudad de Panamá.

Gracias a esta negociación GHL firmo una nueva alianza con Sonesta International para desarrollar de manera exclusiva varias franquicias en América Latina, lo que le ha permitido firmar nuevos acuerdos de cooperación, socio y crecimiento, en la región.

Así entre 2007 y 2012 Chile el país austral entró a ser parte del portafolio de destinos de GHL con la operación de los Hoteles: Sonesta Hotel Concepción, Sonesta Hotel Calama y Sonesta Hotel Osorno. Con esta marca internacional se incorporó en Colombia a los Hoteles Sonesta en Barranquilla, Bogotá, Hotel Cartagena y Valledupar y en Perú sumó el Sonesta Hotel Cusco.

Al unísono Colombia fue testigo de las aperturas de los hoteles GHL Abadía Plaza en Pereira, GHL Comfort San Diego en Medellín; Ecuador recibió a la cadena Sonesta en

Guayaquil, al Hotel Howard Johnson en la ciudad de Loja y al GHL Hotel Makana en Esmeraldas.

En 2010 gracias a la experiencia en el manejo y producción de eventos en el continente, se generó la sociedad con el Grupo Heroica, que resultó ganadora de la licitación para la operación del Centro de Convenciones Cartagena de Indias.

En 2012 en alianza estratégica con los Hermanos Rausch, reconocidos Chefs a nivel Internacional, de origen Colombiano, empresa vinculada a GHL abrieron el restaurante Bistrónomy en el sector de Usaquén y Marea by Raush en el Centro de Convenciones Cartagena de Indias. Este concepto asocia la creatividad de los Hermanos Rausch con la capacidad de innovación y gestión de GHL, pilares del éxito de la que en 2013 se convertiría en cadena de restaurantes, con el segundo Bistronomy que fue inaugurado el 20 de febrero de 2013.

En el 2018 se realizaron tres grandes aperturas: EL GHL Style Bogotá Occidente, Sonesta Ibagué y el Sonesta de San Pedro Sula en Honduras.

En el 2019 se firmó el contrato para iniciar operaciones en el Legendario Hotel Tequendama del centro internacional de la ciudad de Bogotá, bajo la franquicia Four Points By Sheraton de Marriott International.

En Colombia cuenta con 34 hoteles en varias ciudades del país, los principales hoteles que hacen parte de la cadena hotelera GHL son:



HOTEL GHL COLLECTION 93.



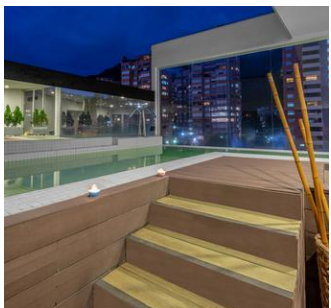
SONESTA HOTEL BOGOTA.



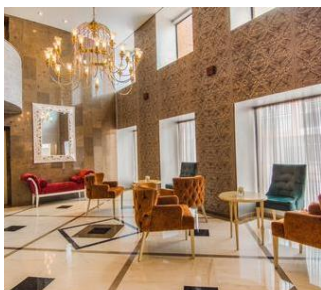
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON



SHERATON BOGOTA.



BIOTEL ORGANIC BOGOTA.



GHL STYLE HOTEL BELVEDERE.



BIOXURY HOTEL.

### **Misión GHL**

La alta concepción que sentimos del noble ejercicio de la hospitalidad nos compromete a buscar la eficiencia en el servicio, brindando las más apropiadas soluciones (Alojamiento, alimentos, comunicación, recreación y otras soluciones) a las necesidades de nuestros huéspedes.

### **Visión GHL**

“Crear experiencias con gente feliz”

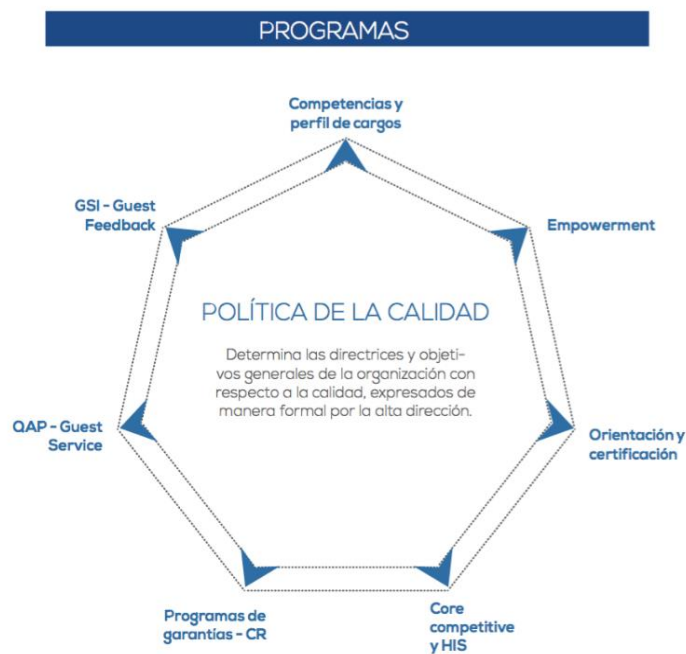
- Mantener el liderazgo en satisfacción del huésped en Latinoamérica.
- Ser los mejores empleados de la región.
- Generar cada vez mayor confianza en nuestros inversionistas.
- Contar con una tecnología robusta y dinámica, que optimice la venta y mejore la experiencia de nuestros huéspedes y colaboradores.
- Crecer eficientemente en número de habitaciones.
- Ser sostenibles con el medio ambiente y participar en las soluciones de los grandes retos que enfrentan nuestras comunidades.

### **Pilares Estratégicos**

- Concentrarnos en hoteles full services, mid-price y urbanos, con más de 100 habitaciones, con excelente ubicación y conectividad.
- Continuar con la sensibilización del espíritu de la hospitalidad y cultura organizacional de GHL hoteles.

- Crear consciencia y compromiso acerca de los valores ambientales y sociales, logrando las mejores prácticas para preservar la salud de nuestros colaboradores y del medio ambiente en general.
- Desarrollar nuestra marca GHL como prioridad frente a otras franquicias, también nuestro canal directo de venta [www.ghlhoteles.com](http://www.ghlhoteles.com) y las páginas web en cada hotel.
- Continuar con el desarrollo de sistemas tecnológicos en cada una de las áreas de gestión y sensibilizar el uso de la herramienta GHLink.
- Lograr por medio de la tecnología que nuestros procesos operativos y analíticos se optimicen, mejorando la experiencia al huésped y garantizando la protección de los activos.

## Política de Calidad



1. Contratamos gente contenta, gente que le gusta servir a la gente.
2. Damos a nuestra gente el poder de decisión (Empowerment) para que sean proactivos y logren prestar un servicio memorable y a la vez recompensarlos por obtener excelentes resultados.
3. Ninguna persona puede prestar un servicio sin que conozca y practique perfectamente los estándares de servicio.



4. Ofrecemos a los huéspedes un servicio específico que no puede encontrar en otro hotel de la competencia.
5. Debemos cumplirle al huésped lo que se le promete. Si el huésped se siente insatisfecho por un mal servicio nunca se argumenta o discute con él y no se le hace el cobro del servicio, se le devuelve su dinero o se le aplica un sistema de compensación.
6. Agradecemos la queja de un huésped, es la oportunidad de hacerle sentir bien y satisfecho.
7. Estaremos dispuestos las 24 horas del día para resolver con eficiencia las solicitudes de nuestros huéspedes que deben ser registradas para su seguimiento y verificación.
8. Es indispensable medir la satisfacción del huésped. Necesitamos más de los huéspedes que ellos de nosotros, siempre los huéspedes tienen opción.

## Cifras GHIL

### CIFRAS ANUALES GHIL HOTELES 2018

7212 Habitaciones  
 11 Países  
 41 ciudades  
 19 Marcas internacionales  
 1.683.637 habitaciones ocupadas  
 53 Restaurantes  
 4971 Sillas (puestos) en nuestros ambientes de A&B  
 13 Centros de convenciones  
 5268 Empleados  
 63% de ocupación  
 85 US\$ Tarifa Promedio  
 54 US\$ RevPar  
 79 US\$ GRevPar  
 0.68 Empleados por habitación instalada  
 27% Nomina con respecto a la venta  
 4.50 Clima Organizacional  
 4.50 Calificación general del servicio (Encuestas- Revinate)  
 4.50 Calificación del servicio (Reviews- Revinate)  
 8,80 Calificación en Booking  
 66% Net Promotor Score  
 79% Popularidad en Trip Advisor  
 86% de Comentarios de 4 y 5 estrellas en canales electrónicos  
 35% Rotación de Personal  
 6.26% Índice de accidentalidad  
 1.10% Ausentismo



**Fuente GHIL**

## **METODOLOGÍA**

Es una metodología cualitativa de tipo descriptivo, es decir, es un método científico que observa y describe el comportamiento de un sujeto sin tener necesidad de influir sobre él de alguna manera.

La entrevista se escogió ya que es una herramienta completa, en donde el investigador puede realizar variedad de preguntas y obtener respuestas con el tema referente, igualmente poner la opinión, más que todo saber información más a fondo, más detallada.

El presente trabajo cuenta con una sola entrevista, ya que es un poco complicado poder programar una cita con una de las personas más ocupadas de la cadena, sin embargo, se pudo realizar la entrevista en un tiempo de media hora a cuarenta (40) minutos, reforzando información necesaria para el trabajo realizado.

La entrevista es de tipo personal y estructural, es decir, fue realizada a una persona de la cadena GHL de forma ya preparada y planificada.

### **Instrumento de Medición**

Entrevista al Dr. Francisco Romero Líder de gestión de riesgos y protección y del SSISTA corporativo de GHL hoteles. – Oficina Central

## ENTREVISTA

Dr. Francisco Romero

Líder de gestión de riesgos y protección y del SSISTA corporativo de GHL hoteles.

**1. ¿Con cuántos hoteles cuenta la cadena hotelera GHL?**

La cadena Hotelera cuenta con 64 hoteles que están operando desde Argentina hasta Costa Rica pasando por Colombia.

**2. ¿En qué países se encuentran ubicados?**

GHL está operando en 11 países que son Colombia, Ecuador, Perú, Bolivia, Chile, Argentina, Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Guatemala y Honduras, todos tienen operación hotelera.

**3. ¿Cuántos hoteles se encuentran certificados en la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002?**

En Colombia tenemos 29 hoteles que están certificados en Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002.

**4. ¿Cómo es el proceso para la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002 en otros países?**

Es importante recordar que la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002 solo es para Colombia, por lo tanto en otros países, las normas ambientales se rigen por la legislación propia de cada país, pero se recurre a la norma ISSO 14001 como norma internacional para implementar los sistemas de gestión ambiental o gestionar toda la parte ambiental de las diferentes empresas y por ende los hoteles que se encuentran en esos países.

**5. ¿Todos los hoteles cuentan con la certificación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002?**

Los hoteles en Colombia si cuentan con la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002, hasta hace un año era un requisito para obtener el registro nacional de turismo, en este momento no es requisito, sin embargo, los hoteles de GHL siguen manteniendo su certificación como el compromiso frente a una comunidad con el medio ambiente

**6. ¿Ha sido positivo o negativo la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002 a GHL?**

La implementación desde el punto de vista ambiental es positiva, toda vez que permite gestionar el impacto negativo que generan las operaciones de los hoteles.

**7. ¿Cuáles han sido los beneficios que se han obtenido con la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002?**

Los beneficios son de tipo de responsabilidad empresarial con la comunidad de los hoteles en sus entornos con la parte ambiental.

**8. ¿Cómo han sido las ventas en general de GHL con la implementación de las Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002?**

La conciencia en Colombia frente al tema de sostenibilidad ambiental hasta ahora está despertando por lo tanto no hay estudios que muestren el impacto generado en la venta al ser un hotel certificado en Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002 o no serlo no hay una caracterización viable para poder mirar en qué porcentaje influye una norma ambiental en la venta de un hotel por lo menos en Colombia.

**9. ¿Cuál fue el proceso que realizaron para llegar y poder certificarse en la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002?**

El proceso duro alrededor de 12 meses que inicio con la capacitación de los líderes encargados de implementar la certificación sobre la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002, luego se realizó un diagnóstico ambiental para determinar el estado del hotel con respecto a la parte ambiental, después adecuar manuales y procedimientos del hotel a la norma para dar cumplimiento a esta, enseguida implementar la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002 mediante la aplicación de 10 módulos pertenecientes al sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo y protección ambiental Ssista - sistema de gestión que tiene GHL para implementar sus diferentes normas y finalmente para solicitar la auditoria externa de la entidad certificadora para alcanzar la certificación, a groso modo este es el proceso de certificación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002 que utiliza el grupo GHL para certificar sus hoteles.

**10. ¿Cuánto tiempo esperar para obtener la certificación?**

Para poder tener la certificación se tiene un tiempo estimado de un año.

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

GHL es una cadena hotelera que ha puesto en disposición el tema ambiental, es una de las más reconocidas a nivel Latinoamérica por sus grandes hoteles, su gran servicio, su calidad.

Esta cadena se enfoca hace algunos años en implementar la parte ambiental dentro de sus hoteles, cuenta con más de 64 hoteles y en Colombia se encuentra la mitad de ellos, están certificados en la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002, a pesar de que es una de las más grandes empresas reconocidas, no dejan a un lado la importancia de todos aquellos requisitos y requerimientos para seguir operando en el mercado y más aún para seguir ofreciendo sus servicios a turista, visitantes y/o residentes.

Para la cadena lo más importante es la calidad, el servicio, cuidar el medio ambiente, ser responsables de lo que se está brindando a los demás, ellos piensan más que todo en el bienestar de sus huéspedes, generando así mayor confianza al momento de obtener sus productos o servicios.

Es decir, es una de las empresas con mayor valor, ya que han visto el interés y han obtenido reconocimientos en la parte ambiental empresarial, gracias a esto está GHL lleva su nombre en alto y seguirá implementando y llevando lo mejor hacia un mercado actual y futuro.

## CONCLUSIONES

- ✓ GHL es una cadena hotelera reconocida como una de las más importantes, ya que hace valer lo que significa el medio ambiente tanto para el país como para Latinoamérica.
- ✓ Desde el punto de vista ambiental para la cadena GHL es positiva, ya que ayuda a ver todo el desarrollo que ha venido trabajando y que seguirá ayudándoles a implementar aspectos importantes mejorando día a día.
- ✓ GHL se enfoca en la responsabilidad ambiental, ya que es uno de los factores más importantes por ver en la actualidad, y que sin ese factor se perdería mucha biodiversidad tanto en las ciudades como en los países.
- ✓ Para llegar a tener la certificación de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible NTS-TS 002 se deben cumplir todos y cada uno de los requisitos propuestos en esta norma, específicamente en la parte ambiental puede verse cada cumplimiento de parte de la cadena GHL.
- ✓ La cadena GHL es una de las más reconocidas en Latinoamérica, por contar con tantos prestadores de servicios turísticos, pero aún más porque lleva un enfoque hacia la parte ambiental, ganando premios por desempeñarse en ese ámbito tan importante que se ha vuelto en los últimos años.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bayona, F. (s.f.). *Acaddemia*. Obtenido de Academia Web Side:

[https://www.academia.edu/32812546/Marco\\_Conceptual\\_del\\_Turismo\\_Sostenible](https://www.academia.edu/32812546/Marco_Conceptual_del_Turismo_Sostenible)

Economico, R. (31 de Octubre de 2018). Presidente del grupo GHl obtiene el Sahic Awards. *Un Nuevo Siglo*, pág. 1.

Geisler Rojas, C. R. (2017). *Gerencia de la responsabilidad social en las organizaciones de hoy*. Ibagué: Alfaomega.

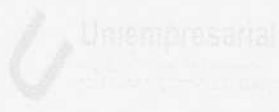
GRUPOGHL. (2016). Obtenido de GRUPO GHl: <http://www.grupoghl.com/>

ICONTEC. (2006). *NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 002*. Bogotá: Minambiente.

Lázaro, M. B. (2005). *Aragon*. Obtenido de Aragon Web Side:


<https://www.aragon.es/estaticos/ImportFiles/06/docs/%C3%81reas/EducaSensib/Sensibilizaci%C3%B3nAmbiental/Campa%C3%B1as/TurismoSostenible/PonenciasPresentadas/INTRODUCCION.pdf>



	<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA DE DOCUMENTO DE OPCIÓN DE GRADO</b>	<b>CÓDIGO : INV-FM-018</b>
		<b>VERSION : 1</b>
		<b>FECHA: 07/12/2018</b>

<b>TITULO COMPLETO</b>		
<b>ANÁLISIS DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE NTS - TS 002, ORIENTADO A LA PARTE AMBIENTAL EN LA CADENA HOTELERA GHL</b>		
<b>AUTORES</b>		
<b>Apellidos completos</b>	<b>Nombres completos</b>	
Hernández Suarez	Giovanna Lisseth	
<b>TUTOR DE TRABAJO DE GRADO</b>		
<b>Apellidos completos</b>	<b>Nombres completos</b>	
Guatavita Ordoñez	Laura Ximena	
<b>PROGRAMA ACADÉMICO</b>		
<b>Nombre del programa</b>	<b>Tipo de programa (marque con una x)</b>	
Administración Turística	Pregrado	<input checked="" type="checkbox"/>
	Especialización	<input type="checkbox"/>
	Maestría	<input type="checkbox"/>
<b>CIUDAD</b>	<b>AÑO DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO</b>	<b>NÚMERO DE PÁGINAS</b>
Bogotá D.C.	2019	
<b>PALABRAS CLAVES</b>		
<b>Español</b>	<b>Inglés</b>	
Impacto	Impact	
NTS-TS 002	NTS-TS 002	
Prestadores de Alojamiento y Hospedaje	Provider of Accommodation and Lodging.	
Cadena Hotelera GHL	Hotel Chain GHL	
Environmental	Environmental	
<b>RESUMEN</b>		
(Máximo 250 palabras)		
<p>Este proyecto describe el desarrollo de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS – TS 002 en la cadena hotelera GHL orientado en la responsabilidad ambiental empresarial. Según la resolución 3160 del 15 de octubre del 2015 la cual nos informa que esta norma es obligatoria y voluntaria para establecimientos de alojamiento y hospedaje.</p>		

<b>Elaborado por : Angel Gustavo Cordoba</b>	<b>Revisado por: Marcela Gomez Osorio</b>	<b>Aprobado Por: : Marcela Gómez Osorio</b>
<b>Cargo: Coordinador Biblioteca</b>	<b>Cargo: Gerente DIEE</b>	<b>Cargo: Gerente DIEE</b>

 <b>Unimpresarial</b> <small>UNIVERSITARIA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ</small>	<b>LICENCIA DE USO A FAVOR DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ – UNIEMPRESARIAL, POR PARTE DE ESTUDIANTES</b>	<b>CÓDIGO : INV-FM-020</b>
		<b>VERSION : 1</b>
		<b>FECHA: 07/12/2018</b>

Los suscritos

Giovanna Liseth Hernández Suarez con C.C. N° 1030678557, actuando en calidad de autor(es) del trabajo de grado que lleva por título ANÁLISIS DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE NTS - TS 002, ORIENTADO A LA PARTE AMBIENTAL EN LA CADENA HOTELERA GHL elaborada para efectos de (optar por el título) Administradora Turística del (Programa académico) Administración Turística.

Hago entrega a UNIEMPRESARIAL de una copia de dicho trabajo académico otorgando licencia o autorización de uso sobre la misma, para que en los términos de la Decisión Andina 351, la Ley 23 de 1982 y demás normas aplicables, realice los actos de explotación de los derechos patrimoniales y de manera especial, para que la divulgue, reproduzca, comuniqué al público y la ofrezca en préstamo al público. La presente licencia o autorización se extiende no solo a la fijación en medio o formato físico, analógico o material, sino también al medio virtual, electrónico, óptico, usos de red, Internet, extranet, intranet, repositorio institucional y demás formatos conocidos o por conocer.

El autor de la obra, manifiesta de igual manera que la obra objeto de esta licencia o autorización de uso es creación original y que se realizó sin infringir los derechos de autor que le correspondan a terceros.

PARÁGRAFO: Si llegase a presentarse cualquier tipo de reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en mención, asumiré la responsabilidad, dejando indemne a UNIEMPRESARIAL y saliendo en defensa de los derechos aquí autorizados.

Para constancia se firma el presente documento en el año 2019 del mes a los 26 días.

Firma Giovanna L. Hernández S. C.C. 1030678557

Elaborado por : Angel Gustavo Cordoba	Revisado por: Marcela Gómez Osorio	Aprobado Por: Marcela Gómez Osorio
Cargo: Coordinador Biblioteca	Cargo: Gerente DIEE	Cargo: Gerente DIEE